Inspectie Veiligheid en Justitie
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Klachtbehandeling door de politie

Inhoudsopgave

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In het Algemeen Overleg van de Tweede Kamer van 18 juni 2014 over de politie deelde de minister van Veiligheid en Justitie mee dat hij de Inspectie Veiligheid en Justitie (hierna: de Inspectie) zou vragen om in het kader van het toezicht op de vorming van de nationale politie een onderzoek in te stellen naar de klachtbehandeling door de politie, en daarbij de bejegening van de klagers te betrekken. De minister deed dit verzoek na opmerkingen van Tweede Kamerlid Marcouch over de klachtbehandeling door de politie. Aanleiding daarvoor waren onder andere uitingen van onvrede over de politie in de Schilderswijk in Den Haag, met name over de bejegening door de politie bij het indienen van een klacht.

1.2 Doel van het onderzoek

Dit onderzoek is bedoeld om een beeld te krijgen van de klachtbehandeling door de politie in de praktijk. Daarvoor heeft de Inspectie in kaart gebracht hoe de procedure voor de behandeling van klachten er in de praktijk uitziet. Daarnaast heeft de Inspectie onderzocht wat de ervaringen zijn van burgers die een klacht[1] hebben ingediend bij de politie.

De politie heeft baat bij een goede klachtbehandeling, aangezien klachten kunnen worden benut als informatiebron voor een lerende organisatie, en als middel om het geschonden vertrouwen van de burger te herstellen. Het vertrouwen van burgers kan afnemen wanneer zij

[1] De regeling voor het interne klachtrecht in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geeft geen definitie van het begrip klacht. Ook de Wet extern klachtrecht omschrijft niet wat een klacht is. De wetgever acht een definitie onwenselijk, omdat een omschrijving ook een beperking van het klachtrecht kan inhouden. Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. In beginsel is iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen een klacht.

vinden dat de politie hun klacht niet goed heeft behandeld. Dit kan ertoe leiden dat zij minder bereid zijn om zich zo nodig (met een klacht, maar ook om andere redenen) tot de politie te wenden.

Het burgerperspectief vormt een belangrijke invalshoek voor het toezicht van de Inspectie op de politie. Het verzoek van de minister om ook de bejegening van de klagers bij het onderzoek te betrekken, sluit hier goed op aan.

Met dit onderzoek wil de Inspectie een bijdrage leveren aan het verwezenlijken van de doelen van de politie voor de klachtbehandeling: het herstellen van vertrouwen van de burger in de politie en het versterken van het lerend vermogen van de politie.

1.3 Onderzoeksvragen

De Inspectie heeft onderzocht hoe de procedure voor de behandeling van klachten is ingericht, hoe deze procedure in de praktijk werkt en wat de politiemedewerkers daarvan vinden.

Zij onderscheidt vier belangrijke stappen in de procedure:

- de indiening van de klacht langs de verschillende kanalen;
- de intake;
- de bemiddeling tussen klager en beklaagde medewerker;
- de afronding van de eerste fase.

De Inspectie heeft ook onderzoek gedaan naar de ervaringen van de burgers met deze vier stappen en naar de bejegening en de algemene tevredenheid van burgers over de klachtbehandeling.

Onderzoeksvragen:

1. Hoe is de procedure voor de behandeling van klachten in de eerste fase ingericht en hoe werkt deze procedure feitelijk?
2. Hoe kijken de politie-eenheden en de medewerkers die de procedure uitvoeren aan tegen klachtbehandeling in de eerste fase?
3. Hoe ervaren burgers het optreden van de politie bij het indienen van een klacht, de intake, de bemiddeling en de afdoening, en wat vinden zij van de bejegening en de gehele klachtbehandeling door de politie?

1.4 Aanpak van het onderzoek

Om een goede afspiegeling te verkrijgen van de manier waarop de politie omgaat met klachtbehandeling, heeft de Inspectie het onderzoek uitgevoerd in de volgende vier eenheden: Noord-Nederland (NN), Midden-Nederland (MN), Den Haag (DH) en Limburg (LB). Deze eenheden zijn geselecteerd op basis van grootte van de eenheid, geografische spreiding en adviezen van onder meer de Nationale ombudsman.

De Inspectie heeft in de onderzochte eenheden oriënterende gesprekken gevoerd met de klachtencoördinatoren om te achterhalen hoe de klachtbehandeling in hun eenheid is georganiseerd. Vervolgens heeft zij schriftelijk materiaal over de klachtenprocedure van de eenheid opgevraagd en bestudeerd. Op deze wijze heeft de Inspectie geïnventariseerd hoe de ontvangst van klachten en de behandeling in de eerste fase zijn georganiseerd. Ook heeft de Inspectie klachtregistratiegegevens ingezien om informatie te verkrijgen over de aantallen van de langs verschillende wegen ontvangen, en op verschillende manieren afgedane klachten.

Om te onderzoeken hoe de klagers de klachtbehandeling door de politie hebben ervaren, heeft de Inspectie telefonische interviews gehouden met personen van wie in de eerste helft van 2014 een klacht is behandeld. Van de geïnterviewde klagers heeft de inspectie vervolgens het klachtdossier ingezien. Deze dossiers hebben de Inspectie inzicht geboden in de feitelijke behandeling van de klacht.

Tot slot heeft de Inspectie in elke onderzochte eenheid een Group Decision Room (GDR) georganiseerd met vertegenwoordigers die betrokken zijn bij de klachtbehandeling [2]. In deze groepsbijeenkomsten heeft de Inspectie in kaart gebracht hoe in de onderzochte eenheden de praktijk van de klachtbehandeling eruit ziet en wat de meningen en zienswijzen daarover zijn van medewerkers die betrokken zijn bij de klachtbehandeling door de politie.

Met de gekozen onderzoeksmethoden schetst de Inspectie een landelijk betrouwbaar beeld van de klachtbehandeling door de politie en de beleving daarvan door de klagers.

1.5 Afbakening van het onderzoek

Uitingen van onvrede over de politie bereiken de politie langs verschillende wegen. Een deel wordt rechtstreeks geuit aan politiemedewerkers: op straat, op het bureau, via de telefoon, of in bijeenkomsten. Veel van deze uitingen worden direct opgevangen door de betrokken politiemedewerkers, of in een gesprek met een chef of met een toevallig aanwezige klachtbehandelaar. Als het kan, lost de politie de kwestie direct op door uitleg, een luisterend oor, soms excuses, een toezegging of een praktische maatregel. In deze gevallen is een verdere behandeling als klacht niet nodig. Uitingen van ontevredenheid die direct kunnen worden opgelost, worden meestal niet als klacht geregistreerd. Soms wordt de kwestie wel gemuteerd in een van de registratiesystemen van de politie, zoals BVH [3] of I3S[4]. Veel uitingen van onvrede bevinden zich inhoudelijk in een grijs gebied tussen enerzijds een vraag om actie of om informatie, en anderzijds een 'echte' klacht. De vraag van een burger wanneer hij nu eindelijk eens iets van zijn aangifte hoort, kan worden behandeld als een verzoek om in actie te komen, of als klacht over het uitblijven van een reactie. Wanneer het niet lukt om het probleem direct naar tevredenheid van de burger op te lossen, moet de politie de kwestie als klacht in behandeling nemen, of de burger op de klachtmogelijkheid wijzen. De manier waarop de politie omgaat met klachten die niet als zodanig in behandeling worden genomen, blijft in dit onderzoek buiten beschouwing.

---

[2] Dit betreft de klachtencoördinator, twee of drie klachtbehandelaars uit verschillende locaties van de eenheid, twee of drie lijnchefs uit verschillende locaties, twee of drie baliemedewerkers uit verschillende locaties en twee of drie RSC-medewerkers.

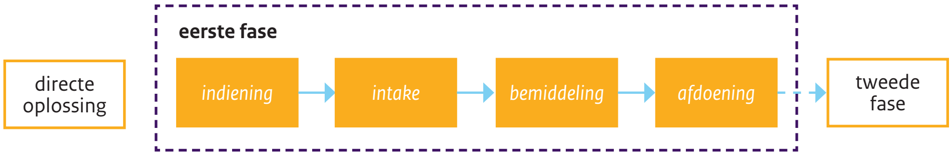
[3] Basisvoorziening handhaving.

[4] I3S: Intake & Service Support System.

Het onderzoek richt zich op de behandeling van klachten door de politie (de eerste of informele [5] fase van de klachtbehandeling)[6] in de eerste helft van 2014. De regeling voor de behandeling van klachten over politieoptreden[7] houdt in dat een burger zich met zijn klacht eerst tot de politie zelf wendt, en dat de politie probeert om de klacht naar tevredenheid van de burger af te handelen. Zodra de politie heeft vastgesteld dat de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan de behandeling worden beëindigd [8]. Dat kan het geval zijn na elke stap in de behandeling. De politie mag de tevredenheid niet veronderstellen, maar moet deze actief nagaan. Wanneer de burger geen prijs stelt op informele behandeling, of wanneer de behandeling niet naar tevredenheid van de burger kan worden afgesloten, kan de behandeling formeel worden voortgezet bij een klachtencommissie. In dat geval doet de politiechef de klacht af met een oordeel over de gegrondheid van de klacht, op advies van deze commissie. Deze fase blijft eveneens buiten beschouwing.

In onderstaand figuur is aangegeven waar het onderzoek van de Inspectie zich op richt.

Figuur 1. *De verschillende stappen in de eerste fase van de klachtbehandeling.*



[5] In de klachtenregeling wordt onderscheid gemaakt tussen de informele en de formele fase van de klachtbehandeling. De politie spreekt nu echter bij voorkeur van eerste en tweede fase van de klachtbehandeling.

[6] In de tweede fase behandelt een externe klachtencommissie de klacht (formele behandeling).

[7] Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013, korpschef, 1 januari 2013. Het kader voor de behandeling van klachten bij de politie wordt verder gevormd door de Politiewet 2012 en de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

[8] Artikel 9:5 Algemene wet bestuursrecht.

2 De procedure van de klachtbehandeling

In dit hoofdstuk komt de klachtbehandelingsprocedure aan bod. In paragraaf 2.1 is een korte uitleg te vinden over de procedure van klachtbehandeling en de medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van klachten. In paragraaf 2.2 heeft de Inspectie haar bevindingen over de klachtbehandelingsprocedure verwoord.

2.1 Stappen in de behandeling en betrokken medewerkers

2.1.1 Processtappen

Op basis van de uitvoeringsregeling klachtbehandeling door de politie onderscheidt de Inspectie tijdens de eerste (informele) fase van de klachtbehandeling de volgende stappen[9]:

Indiening

Burgers kunnen de politie op verschillende manieren in kennis stellen van een klacht: met een telefoontje, een brief, via de website politie.nl en aan de balie van een politiebureau. Nadat de politie de klacht in ontvangst heeft genomen, toetst zij die aan de formele vereisten voor behandeling.

Intake

Tijdens de intake stelt de politie vast wat de gedraging is waarover wordt geklaagd. De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager om de klachtbehandeling toe te lichten, om vast te stellen wat het doel is van de klacht, en om te onderzoeken hoe de politie aan de klager tegemoet kan komen. De betrokken medewerker en zijn leidinggevende worden zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van de klacht. Soms heeft de klachtbehandelaar al uitgezocht wie de beklaagde politieambtenaren zijn, en hun de klacht voorgelegd. Toelichting daarop kan al leiden tot tevredenheid van de burger.

[9] Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 met toelichting.

Bemiddeling

In de bemiddelingsfase vindt onderzoek plaats naar aanleiding van de klacht en probeert de politie te komen tot een oplossing waarmee de klager tevreden is. De politie streeft ernaar een (bemiddelings)gesprek met de klager te voeren. Dit vindt in beginsel plaats onder leiding van de klachtbehandelaar. Vaak vindt in deze fase meermalen contact plaats tussen politie en klager.

Afronding

De klager en de betrokken medewerker worden schriftelijk geïnformeerd over de afronding van de informele fase. De klager ontvangt een afdoeningsbericht met de mededeling dat de behandeling tot tevredenheid kan worden afgesloten of met instemming van de klager wordt beëindigd, dan wel dat de klacht wordt doorgezonden naar de klachtencommissie ter behandeling in de formele fase.

2.1.2 Betrokken functionarissen

De volgende politiefunctionarissen hebben volgens de uitvoeringsregeling een taak bij de klachtbehandeling:

Klachtencoördinator

De klachtencoördinator is belast met de coördinatie van de klachtbehandeling in de informele en formele fase en met de registratie en analyse van klachten, de daarop genomen beslissingen en de geconstateerde tekortkomingen/leermomenten.

Klachtbehandelaar

Elke eenheid heeft een aantal daartoe aangewezen vaste behandelaars, ondergebracht bij de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachtbehandeling (VIK). Dezen voeren het intakegesprek met de klager en houden ook verder contact met de klager, verrichten zo nodig onderzoek naar de gedraging, en stellen de teamchef op de hoogte van de klacht en van de vorderingen in de behandeling; de bemiddelingsgesprekken vinden in principe plaats onder leiding van de klachtbehandelaar.

Beklaagde politiemedewerker

De politiemedewerker geeft zijn zienswijze op de klacht, en werkt in voorkomende gevallen mee aan bemiddeling.

Teamchef

De teamchef ontvangt een afschrift van de klacht, geeft zijn zienswijze op de klacht, werkt mee aan bemiddeling en bespreekt zo nodig leerpunten met de beklaagde medewerker of het onderdeel.

Sectorhoofd

Het sectorhoofd (of andere hoogste leidinggevende onder de politiechef) stuurt, in geval de klachtbehandeling heeft plaatsgevonden tot en met de bemiddelingsfase, een afdoeningsbericht aan de klager en doet daarmee de klacht in de informele fase af.

2.2 Bevindingen over de klachtbehandelingsprocedure

De klachtbehandelingsprocedure is landelijk niet uniform

Tijdens het onderzoek is gebleken dat de procedures van de eenheden in de praktijk afwijken van bovenstaand model.

Zo heeft de eenheid Den Haag geen vaste klachtbehandelaars die zijn ondergebracht bij de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK), maar medewerkers in de lijn die klachtbehandeling als taakaccent hebben. Zij behandelen de klacht zelf, of zetten die ter behandeling door naar een leidinggevende. Wanneer in de eenheid Limburg een klacht wordt toegewezen aan een klachtbehandelaar, onderhoudt deze niet alleen contact met de klager, maar ook met de beklaagde politiemedewerker. In de eenheid Midden-Nederland zet de klachtencoördinator of de aangewezen klachtbehandelaar de klacht vaak uit bij een teamchef of andere leidinggevende. Deze onderhoudt dan niet alleen contact met de beklaagde politiemedewerker, maar ook met de klager en informeert de klachtbehandelaar over het resultaat.

Aangezien er in drie van de vier onderzochte politie-eenheden op verschillende punten wordt afgeweken van de procedure zoals beschreven in de uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013, acht de Inspectie het aannemelijk dat er landelijk geen sprake is van een uniforme praktijk.

De kwaliteit van de klachtbehandeling staat onder druk

In het Inrichtingsplan nationale politie zijn in de verschillende eenheden minder klachtfunctionarissen voorzien dan voorheen. Volgens het Inrichtingsplan moeten er weliswaar vaste klachtbehandelaars voor alle eenheden komen, maar vanwege de personele reorganisatie zijn zij nog niet overal benoemd. Het nieuwe klachtregistratiesysteem waarmee de klachtbehandeling wordt vereenvoudigd, is nog niet geïmplementeerd. Dit leidt tot een zwaardere belasting van de klachtbehandelaars. Het gevolg daarvan is dat de klachtbehandeling deels wordt overgedragen aan de teamchefs, die ook zwaar belast zijn[10]. De klachtencoördinatoren hebben onvoldoende ruimte voor kwaliteitsbewaking, en voor het treffen van voorzieningen in de organisatie om te leren van klachten. De kwaliteit van de klachtbehandeling bij de politie staat hierdoor onder druk.

[10] Vierde onderzoek vorming nationale politie, Inspectie Veiligheid en Justitie, 2015.

3 Klachtbehandeling in de praktijk

In dit hoofdstuk komt de beleving van de klagers aan de orde, geplaatst in de context van de klachtbehandelingspraktijk van de onderzochte eenheden en de opvattingen van politiemedewerkers over de klachtbehandeling in de eerste fase. Dit hoofdstuk belicht de praktijk van de klachtbehandeling aan de hand van de vier stappen: indiening (3.1), intake (3.2), bemiddeling (3.3) en afronding (3.4). Daarnaast gaat dit hoofdstuk in op de bejegening van klagers (3.5) en de algemene tevredenheid van klagers over de klachtbehandeling door de politie (3.6).

3.1 Indiening

De politie heeft in 2014 10.898 klachten in ontvangst genomen, waarvan 2.951 niet in behandeling zijn genomen (zie onderstaande tabel[11]).

Klachtbehandeling	Aantallen		Toelichting
Openstaand 31-12-2013	1.000		Niet afgehandeld in 2013
Ontvangen 2014	10.898		Door de burger als klacht ingediend in 2014
Niet in behandeling genomen		-2.951	
Afgehandeld intakefase		-3.078	Klager direct tevreden na intake
Afgehandeld bemiddelingsfase		-3.746	Afdoeningen door districtschefs
Afgehandeld formele fase		-545	Afdoeningen door politiechefs
Totaal	11.898	-10.320	
Openstaand 31-12-2014	1.578		

[11] Bron: Jaarverslag politie 2014.

Afpoeieren lijkt weinig voor te komen

Tijdens het onderzoek hebben de betrokken medewerkers aangegeven dat het in incidentele gevallen voorkomt dat de politie burgers ervan weerhoudt om een klacht in te dienen, bijvoorbeeld omdat sommige burgers daartoe op dat moment onvoldoende in staat zijn. Zo moeten medewerkers aan de balie omgaan met dronken of verwarde burgers of met personen van wie bekend is dat ze regelmatig de confrontatie met de politie aangaan. De betrokken medewerkers hebben aangegeven dat zij niet kunnen uitsluiten dat de politie wel eens burgers op oneigenlijke gronden afhoudt van het indienen van een klacht. Over de omvang konden zij geen beeld geven. Bij de Nationale ombudsman en bij de politie zelf zijn hierover in 2014 weinig of geen klachten ontvangen. De Inspectie ziet op basis van de verkregen informatie geen aanleiding om te veronderstellen dat er sprake is van stelselmatig afpoeieren.

Klagers dienen hun klacht meestal digitaal in

Op de website politie.nl[12] is aangegeven dat klachten zowel schriftelijk als mondeling kunnen worden ingediend. In de praktijk zijn er echter maar weinig mondelinge klachten. Van de geïnterviewde klagers heeft 20% een brief of klachtenformulier ingezonden, en heeft 75% de klacht digitaal ingediend, via de politiesite. Een klein aantal mensen is naar het politiebureau gegaan voor het indienen van de klacht. Zij hebben daar een klachtformulier meegekregen, of zijn verwezen naar de website of naar de mogelijkheid van het indienen van een schriftelijke klacht. Een enkele klager is ter plaatse geholpen met indienen. Medewerkers van de regionale servicecentra, waar de burgers terechtkomen wanneer zij de politie opbellen met een klacht, hebben alle klagers voor de indiening verwezen naar een ander kanaal (digitaal of brief), dan wel een leidinggevende verzocht contact op te nemen met de klager. In de praktijk blijkt het dus nauwelijks mogelijk te zijn om mondeling een klacht in te dienen[13]. De tekst op de website correspondeert in eerste instantie niet met de praktijk. Onder 'klacht indienen' staat: 'U kunt uw klacht schriftelijk of mondeling indienen, of via onderstaand formulier.' Pas na doorklikken wordt duidelijk dat er bepaalde voorwaarden zijn verbonden aan het indienen van een klacht.

De beschikbare kanalen vormen meestal geen drempel voor het indienen van een klacht

Burgers hebben twee redenen om te kiezen voor digitaal indienen: politiepersoneel aan de balie of de telefoon verwijst hen daarnaar, of zij denken zelf dat dit de makkelijkste manier is. Tijdens het onderzoek hebben de klagers die digitaal een klacht hebben ingediend bijna allemaal laten weten dat zij het inderdaad gemakkelijk vonden om op politie.nl het klachtenformulier te vinden, in te vullen en in te zenden. Sommige klagers gaven aan dat zij niet wisten dat er behalve de site nog andere kanalen bestaan.

Ongeveer een vijfde van de klagers heeft een klachtbrief gestuurd. Zij meenden dat een brief de meeste garantie geeft op serieuze behandeling van hun klacht.

Enkele mensen zijn naar het politiebureau gegaan, van wie een paar ter plaatse zijn geholpen met de indiening. Een aantal klagers vond dat de politie hen aan de balie niet goed had geholpen. De overige klagers die zich aan de balie meldden, zijn verwezen naar een ander kanaal. Dat heeft bijna niemand als een probleem ervaren. Ook de klagers die eerst de politie hadden opgebeld met een klacht, hebben niet aangegeven dat zij er moeite mee hadden dat zij waren doorverwezen naar een ander kanaal.

---

[12] Onder 'klacht indienen' staat: 'U kunt uw klacht schriftelijk of mondeling indienen, of via onderstaand formulier.' N.B. Inmiddels is de site aangepast. Er staat nu: U kunt uw klacht schriftelijk indienen of via onderstaand formulier.

[13] In hoeverre dat ertoe heeft geleid dat klagers uiteindelijk hebben afgezien van het indienen van een klacht, heeft de Inspectie niet onderzocht.

Voor verreweg de meeste ondervraagde klagers vormden de beschikbare kanalen al met al geen drempel om een klacht in te dienen.

Opvattingen van politiemedewerkers over digitale indiening lopen uiteen

Eenheden hebben uiteenlopende opvattingen over het digitaal indienen van klachten. Sommige politiemedewerkers achten het digitale kanaal te laagdrempelig; zij zijn van mening dat burgers via de website te gemakkelijk, te snel en te ondoordacht klagen, en daarmee de politie veel oneigenlijk werk bezorgen. Zij vrezen dat de klachtbehandeling het afvoerputje van de politieorganisatie wordt waarin alles kan worden gedumpt. Andere medewerkers geven echter aan dat zij het digitale kanaal positief waarderen, juist omdat langs die weg gemakkelijk klachten kunnen worden ingediend. Bovendien zorgt het format voor de indiening van een klacht ervoor dat klagers hun persoonlijke gegevens goed vermelden.

Klagers willen dat de politie een vervolg geeft aan hun klacht

Klagers hebben verschillende motieven om een klacht in te dienen. Sommige klagers willen alleen blijk geven van hun ongenoegen over een bepaalde gedraging van de politie. De meeste klagers hebben daarnaast ook een bepaald resultaat voor ogen. Zij willen dat de politie erkent dat er een fout is gemaakt, dat de betrokken medewerker daarop wordt aangesproken, dat de organisatie ervan leert en dat maatregelen worden getroffen om de fout in de toekomst te voorkomen. Ook zijn klagers soms uit op schadevergoeding, excuses, of een andere concrete actie.

Eenheden lijken de ontvankelijkheid van klachten verschillend te beoordelen

De behandeling van een klacht kan ten slotte nog stuiten op de toets van de klacht aan de formele ontvankelijkheidsvereisten[14]. Volgens het jaarverslag 2014 van de politie heeft de politie in dat jaar bijna 3.000 van de in totaal bijna 12.000 klachten niet in behandeling genomen. Afgaande op de cijfers die de politie over de onderzochte eenheden heeft verstrekt, verschilt het aandeel niet in behandeling genomen klachten na toetsing in de onderzochte eenheden aanzienlijk. Zo wordt in de politie-eenheid Limburg 1 op de 6 klachten niet in behandeling genomen; in de eenheid Den Haag is dat 1 op de 2,7 klachten (zie onderstaande tabel)[15].

	NN	MN	DH	LB	Landelijk
Openstaand 31-12-2013	184	127	144	2	1.000
Ontvangen 2014	706	1.452	1.927	336	10.989
Niet in behandeling genomen	219	306	747	56	2.951
Aandeel niet in behandeling genomen	1:4	1:5,1	1:2,7	1:6,0	1:4,1

De Nationale ombudsman heeft tijdens het onderzoek aangegeven dat uit de bij deze instantie ingediende klachten het beeld naar voren komt dat de politie klachten regelmatig op onjuiste wijze toetst aan de formele ontvankelijkheidsvereisten, en op grond daarvan alsnog niet in behandeling neemt.

[14] Artikel 9:8 Algemene Wet bestuursrecht.

[15] De beleving van de burgers die een klacht hebben ingediend, die vervolgens door de politie na toetsing aan de formele vereisten niet in behandeling is genomen, is in dit onderzoek niet onderzocht.

3.2 Intake

Gemiddelde waardering van klagers voor de intake	7,3

Het intakegesprek is de eerste mogelijkheid om de klager in het kader van de klachtbehandeling tevreden te stellen, zodat verdere behandeling niet meer nodig is. De politie mag de behandeling in de informele fase beëindigen wanneer zij heeft vastgesteld dat de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld[16], of dat de klager geen prijsstelt op voortzetting[17]. De gemiddelde waardering van klagers voor het intakegesprek is 7,3.

De politie streeft naar een snelle intake

De bevraagde politiemedewerkers hebben tijdens het onderzoek aangegeven dat zij de snelheid van de eerste reactie een belangrijke factor achten voor de tevredenheid van klagers over de behandeling en voor het vertrouwen in de politie. Daarom probeert de politie het intakegesprek niet te lang na de klacht te voeren. Zo voert een van de vier onderzochte eenheden nadrukkelijk het beleid om de gegevens van nieuwe klachten direct ter beschikking te stellen van de behandelaars, die vervolgens zo snel mogelijk de klager bellen en/of mailen. Meestal lukt het om dat binnen een paar dagen te doen. In andere eenheden lukt dat minder goed.

Klagers vinden de klachtbehandelaar veelal professioneel en vriendelijk

Klagers zijn meestal zeer te spreken over de klachtbehandelaar. Ze vinden de klachtbehandelaars tijdens het eerste contact professioneel en vakkundig en laten zich regelmatig in lovende bewoordingen over hen uit. Ze ervaren de behandelaars als: 'vriendelijk, geduldig en begripvol'. Klagers krijgen meestal ruimschoots de gelegenheid om hun verhaal te doen en de klachtbehandelaar stelt vaak vragen ter verduidelijking, waardoor klagers het gevoel krijgen dat ze serieus worden genomen.

Aantallen afdoeningen na intake verschillen tussen de eenheden

Iets minder dan een derde van de geïnterviewde klagers heeft aangegeven dat de klacht na het intakegesprek voldoende was behandeld. Op dit punt is het beeld in de eenheden nogal verschillend: zo achtte in één eenheid geen van de klagers de klacht na het intakegesprek voldoende behandeld, terwijl voor bijna de helft van de klagers in een andere eenheid de klacht al in de intakefase naar tevredenheid was afgedaan.

3.3 Bemiddeling

Gemiddelde waardering van klagers voor de bemiddeling	7,1

Wanneer de klager na het intakegesprek niet tevreden is, wordt de behandeling voortgezet. Voor de periode tussen intake en afdoening in de informele fase hanteert de politie de term bemiddelingsfase. De respondenten waarderen de bemiddeling gemiddeld met een 7,1.

[16] Artikel 7 Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013.

[17] Artikel 8 Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013.

Bemiddeling kan allerlei soorten interventies inhouden

In de bemiddelingsfase vinden allerlei activiteiten plaats. Zo moet de klachtbehandelaar de betrokken medewerkers achterhalen en hun de klacht voorleggen, wanneer dat nog niet was gebeurd voor de intake. De behandelaars spannen zich op verschillende manieren in om de klacht verder af te handelen. Soms vindt er meermalen telefonisch contact plaats om de klagers van de voortgang op de hoogte te stellen. In enkele gevallen mondt zo'n telefoongesprek uit in een gesprek tussen alleen de klachtbehandelaar (dan wel de teamchef) en de klager. Dit gesprek vindt soms op het politiebureau plaats en soms bij de klager thuis of op het werk. Af en toe wordt de klacht ook afgedaan met een interventie. Een van de klagers kreeg bijvoorbeeld bezoek van de beklaagde agent die haar een bos bloemen overhandigde, waarmee voor haar de klacht zeer naar tevredenheid was behandeld.

Bemiddelingsgesprekken tussen klagers en beklaagde vinden weinig plaats

Een echt bemiddelingsgesprek tussen klager en beklaagde medewerker onder leiding van een voorzitter (de klachtbehandelaar dan wel de teamchef) vindt niet vaak plaats, hoewel de politie daar blijkens de uitvoeringsregeling wel naar streeft[18]. In bijna één op de zeven gevallen is een bemiddelingsgesprek gevoerd. In één eenheid in geen enkel van de onderzochte gevallen. Uit het onderzoek komt naar voren dat alle betrokkenen, dus klagers, beklaagde politiemensen, en klachtbehandelaars vaak terugdeinzen voor een bemiddelingsgesprek. Sommige klagers willen niet meer met de beklaagde worden geconfronteerd, of denken dat het niets uithaalt omdat politiemensen elkaar altijd in bescherming nemen. Beklaagde politiemedewerkers hebben nogal eens het idee dat zij dan onder druk worden gezet. Klachtbehandelaars voelen zich al zwaar belast, en zij komen niet altijd toe aan het organiseren en voeren van een bemiddelingsgesprek.

De meeste klagers waarderen een bemiddelingsgesprek positief

Klagers met wie wel een bemiddelingsgesprek is gevoerd, geven meestal aan dat dit voor hen het belangrijkste contactmoment in de bemiddelingsfase is geweest. Zij waarderen dit in het algemeen positief. Voorwaarde is wel dat klager en beklaagde zich coöperatief opstellen. In het bemiddelingsgesprek wordt in de meeste gevallen wederzijds begrip bereikt. Na een naar tevredenheid verlopen bemiddelingsgesprek is voor de meeste klagers de klacht goed afgehandeld.

3.4 Afronding

De klachtbehandelaar dient tijdens elk contactmoment actief na te gaan of de klacht naar tevredenheid is behandeld. De behandeling van een klacht in de eerste fase wordt in principe afgerond met een bericht aan de klager, met daarin de mededeling dat de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, (of althans ook volgens de klager niet verder hoeft te worden behandeld), dan wel met de mededeling dat de klacht ter verdere behandeling wordt voorgelegd aan een externe klachtencommissie. In het geval dat de klager al direct bij de intake tevreden kan worden gesteld, hoeft volgens de uitvoeringsregeling niet altijd een schriftelijke afdoening te worden gezonden; dit kan bijvoorbeeld achterwege blijven als de klacht met een telefoongesprek van tien minuten volledig kan worden opgelost. In de overige gevallen is een schriftelijke

[18] In de informele fase wordt er naar gestreefd een (bemiddelings-)gesprek met klager te voeren. Dit vindt in beginsel plaats onder leiding van de klachtbehandelaar, bij voorkeur in aanwezigheid van de betrokken medewerker, artikel 5, derde lid Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie.

afdoening vereist, per brief of eventueel per e-mailbericht. Na een bemiddelingsgesprek moet het gaan om een brief van de districtschef [19].

Van de klachtbehandelaar mag verder worden verwacht dat hij klagers informeert over de mogelijkheid hun klacht door een klachtencommissie te laten behandelen, als de informele fase niet naar tevredenheid is afgerond. Van de onderzochte gevallen heeft de politie slechts in enkele gevallen het klachtdossier doorgezonden naar de klachtencommissie voor formele voortzetting van de klachtbehandeling. In de overige gevallen is de behandeling beëindigd in de informele fase, meestal omdat klagers verdere behandeling niet nodig vonden. Sommige klagers hadden geen vertrouwen meer in verdere behandeling en sommige klagers wisten niet dat de klacht formeel kon worden voortgezet.

De afdoeningsberichten bevatten niet altijd voldoende informatie

Uit het documentonderzoek blijkt dat de afdoeningsberichten van wisselende kwaliteit zijn. Ten tijde van het onderzoek gebruikten de eenheden nog geen vast format voor de afdoening van klachten. Iedere eenheid had een eigen afdoeningsbericht, meestal in de vorm van een brief, en zelfs binnen de eenheden waren er verschillen tussen de afdoeningsberichten. In een deel van de afdoeningsberichten is niet of onvoldoende duidelijk vermeld dat de politie heeft vastgesteld dat de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld, en dat de behandeling om die reden wordt beëindigd. Ook bevatten niet alle afdoeningsberichten een verwijzing naar de mogelijkheid om de behandeling van de klacht formeel voort te zetten. Het ontbreken van noodzakelijke informatie kan een reden zijn waarom klagers een afdoeningsbericht – zeker wanneer dat per e-mail wordt verzonden – niet als zodanig herkennen.

Een kwart van de klagers denkt geen afdoeningsbericht te hebben ontvangen

Ongeveer een kwart van de geïnterviewde klagers heeft aangegeven geen afdoeningsbericht te hebben ontvangen als sluitstuk van de behandeling van hun klacht. Dit is een opvallend hoog aantal. Het is onduidelijk of in deze gevallen inderdaad geen afdoeningsbericht is verzonden, of dat de klager het bericht niet als zodanig heeft herkend. De klagers die wel een afdoeningsbericht hebben ontvangen, zijn meestal tevreden over de duidelijkheid ervan. Driekwart van de klagers die een afdoeningsbericht hebben ontvangen, geeft de politie een voldoende rapportcijfer (6-10) voor de duidelijkheid van het afdoeningsbericht.

Niet alle klagers vernemen hoe de politie hun klacht onderzoekt

Van klachtbehandelaars mag worden verwacht dat zij de klagers actief op de hoogte stellen van het onderzoek dat zij uitvoeren naar aanleiding van de klacht[20]. Volgens de klagers gebeurt dat echter niet altijd. Een aantal van hen gaf tijdens het onderzoek aan dat de klachtbehandelaar hen goed had geïnformeerd over het verloop van het onderzoek en over de resultaten daarvan. Een ander deel van de klagers meldde echter dat zij na de intake geen verdere informatie meer hadden ontvangen. Uit de klachtdossiers blijkt dat klachtbehandelaars bijna altijd onderzoek doen naar de klacht. Soms nemen zij ook maatregelen naar aanleiding van de klacht, maar laten zij na om de klager daarover te informeren.

Klagers zijn vaak niet tevreden over het uitblijven van resultaat

In een groot aantal van de onderzochte gevallen is de klager teleurgesteld in het effect van de klachtbehandeling: die heeft niet opgeleverd wat hij of zij ermee had willen bereiken. Zo is de

[19] Artikel 5 uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013 met toelichting.

[20] Op grond van het behoorlijkheidsvereiste van actieve informatieverstrekking.

betrokken medewerker niet altijd aangesproken op de gemaakte fout, omdat de politie de klacht niet gegrond achtte of omdat het niet lukte om te achterhalen om welke medewerker het ging. Klagers zijn nogal eens van mening dat hun klacht onvoldoende is behandeld, omdat de klachtbehandelaar te weinig moeite heeft gedaan. Andere klagers geven aan dat de klachtbehandelaar in hun ogen wel zijn of haar best had gedaan, maar er toch niet in is geslaagd het door de klager beoogde resultaat te behalen. Een aantal klagers heeft de indruk dat de politie niet van de klacht heeft geleerd. Andere klagers zijn ontevreden omdat de politie hun schade niet heeft vergoed, of omdat de betrokken medewerker geen excuses heeft aangeboden.

Verplichte excuses kunnen tot weerstand bij de betrokken medewerker leiden

Als de klachtbehandeling uitwijst dat de burger niet juist is behandeld, kan het op z'n plaats zijn daarvoor excuses aan te bieden. Soms is het de klager daar ook om te doen. De klachtbehandeling kan zo gemakkelijk naar tevredenheid van de klager worden afgerond. Uit het onderzoek blijkt dat klachtbehandelaars de beklaagde politiemedewerker regelmatig vragen om excuses aan te bieden. Deze ervaart dat echter wel eens als ongerechtvaardigde druk. Klachtbehandelaars lijken er in hun ogen alleen op uit te zijn om de klager tevreden te stellen en de behandeling te beëindigen. Klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars hebben hierover tijdens het onderzoek het volgende opgemerkt. Excuses zijn persoonlijk. Een politiemedewerker kan niet worden verplicht excuses aan te bieden. Het is ook niet juist om namens een medewerker excuses aan te bieden, als deze dat zelf niet wil doen. In geval er goede redenen zijn om excuses aan te bieden, mag de betrokkene daar wel om worden gevraagd. Uit het onderzoek blijkt dat het ook voorkomt dat klachtfunctionarissen excuses aanbieden namens de organisatie, als het bijvoorbeeld niet lukt om de betrokkene te achterhalen of als de betrokkene zijn excuses niet wil aanbieden. Mocht het zo zijn dat de klager ongelijk heeft, dan moet dat overigens ook worden gezegd.

De politie leert onvoldoende van klachten

Tijdens het onderzoek hebben de politiemedewerkers laten weten dat het leren van klachten door de politieorganisatie volgens hen onvoldoende is geborgd. Zij hebben aangegeven dat het omgaan met klachten in veel teams geen routine is. Het belang van klachtbehandeling en de doelen die de politie daarmee nastreeft, zijn bij de medewerkers onvoldoende bekend. Zij staan terughoudend tegenover de behandeling van klachten. Medewerkers die te maken krijgen met een klacht, beschouwen dit doorgaans in de eerste plaats als mogelijk schadelijk voor hun carrière. Zij willen die schade voor henzelf beperken, en zien de klacht niet als mogelijk leermoment. Ook vinden zij dat de organisatie te vaak oneigenlijk gebruik van de klachtenregeling toelaat. Door deze opstelling werken beklaagde medewerkers niet altijd goed mee aan de klachtbehandeling. Dit staat in de weg aan succesvol onderzoek naar de klacht, en daarmee aan het leren van gemaakte fouten.

Volgens de betrokken politiemedewerkers hebben leidinggevenden, klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars (nog) te weinig tijd om te investeren in meer kennis en begrip bij de medewerkers, en in het beter waarborgen van een zorgvuldige omgang met klachten. Ook is er nog te weinig gelegenheid geweest om voorzieningen te treffen voor het meer systematisch signaleren van trends, en voor betere uitwisseling van leermomenten.

Aantekening van klachten in personeelsdossiers staat leren van klachten in de weg

Medewerkers stellen zich te meer defensief op wanneer zij moeten vrezen voor een aantekening van de klacht in hun personeelsdossier. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er tussen en binnen de eenheden heel verschillend wordt omgegaan met het aantekenen van klachten in de personeelsdossiers, en dat de beelden daarover sterk kunnen verschillen. De ene eenheid

voert het beleid dat er geen aantekening wordt gemaakt, maar daar gebeurt dat in de praktijk wel. In de andere eenheid denken medewerkers dat er wel een aantekening wordt gemaakt, maar gebeurt dat in de praktijk niet.

Voor zover er een vaststaand beleid is ten aanzien van het aantekenen van klachten in het personeelsdossier, is tijdens het onderzoek niet duidelijk geworden in hoeverre dat ook bekend is in de organisatie en in hoeverre dat wordt uitgevoerd.

Klagers zijn soms ontevreden omdat hun klacht niet formeel is behandeld
Uiteindelijk heeft de politie een groot aantal klachtdossiers in de eerste fase zelf afgedaan. Veel van de betrokken klagers geven aan dat zij verdere behandeling niet nodig vonden (van wie enkele klagers van verdere behandeling afzagen omdat zij er geen vertrouwen in hadden). Sommige klagers vinden dat de politie de klacht wel had moeten doorzenden en weer andere klagers wisten niet dat de mogelijkheid bestaat om de klachtbehandeling formeel voort te zetten. In deze gevallen kan eraan worden getwijfeld of de klachtbehandelaar voldoende expliciet is nagegaan of de klacht daadwerkelijk naar tevredenheid van de klager was behandeld.

3.5 Bejegening

Gemiddelde waardering van klagers voor de bejegening	7,2

De Inspectie heeft de tevredenheid over de bejegening onderzocht door de klagers vragen voor te leggen over het serieus nemen van de klager, en het vriendelijk en correct te woord staan en wat betreft een tweetal aspecten die voor klachtbehandeling van bijzonder belang zijn: onpartijdigheid van de behandeling en (actieve en passieve) informatieverstrekking. Over deze aspecten heeft de Inspectie ook informatie vergaard tijdens de interviews en de groepssessies met de betrokken medewerkers.

Klagers zijn meestal tevreden over de bejegening
Voor de bejegening door de politie gedurende de behandeling van hun klacht gaven verreweg de meeste klagers (84%) een voldoende rapportcijfer (6 tot en met 10). Het gemiddelde cijfer voor bejegening is 7,2. De klagers zijn vooral positief over de bejegening door de klachtbehandelaars. Een aantal klagers merkte daarbij op dat de goede bejegening hen positief had verrast, omdat die afstak tegen de ervaring die zij daarvoor met de politie hadden gehad. Een deel van de klagers die een onvoldoende (rapportcijfer 0 tot en met 5) gaven voor de bejegening, was ontevreden over de klachtbehandelaar, omdat die volgens hen een onvoldoende invoelende of objectieve houding had aangenomen en soms de lezing van de klager niet hadden willen volgen. Een ander deel van de klagers had geen goede ervaring met de opstelling van de beklaagde politiemedewerker of andere betrokken politiemedewerkers tijdens de klachtbehandeling.

Onafhankelijk geplaatste klachtbehandelaars bevorderen onpartijdige behandeling
De betrokken politiemedewerkers hebben tijdens het onderzoek aangegeven dat zij de intentie hebben om klager en beklaagde medewerker gelijk te behandelen, maar dat het in de praktijk niet helemaal mogelijk is om handelingen van collega's volstrekt neutraal te beoordelen. De gekozen procedure kent volgens hen wel waarborgen. Volgens het landelijk model worden de klachten niet behandeld in de hiërarchische lijn, maar door vaste klachtbehandelaars die zijn

ondergebracht buiten de teams. Daardoor hebben behandelaars de gelegenheid professionaliteit te ontwikkelen en de onderzochte gedragingen meer onbevooroordeeld te benaderen. Ook kan de klachtbehandeling uniform plaatsvinden en is er garantie dat er voor de klachtbehandeling capaciteit is, waar bijvoorbeeld teamchefs de tijd moeilijk kunnen vrijmaken. De betrokken medewerkers hebben daarentegen tijdens het onderzoek ook voordelen genoemd van klachtbehandeling door de leidinggevende. Deze kan de persoon van de beklaagde medewerker en de context van de gedraging beter inschatten. Met de leidinggevende als klachtbehandelaar kan met meer effect van fouten worden geleerd.

Klagers ervaren over het algemeen onpartijdige behandeling

De ondervraagde klagers zijn in het algemeen positief over de onpartijdigheid van de klachtbehandelaars. Zij gaven tijdens het onderzoek aan dat zij het hadden gewaardeerd dat de klachtbehandelaar niet bij voorbaat partij had gekozen. Zij hadden de indruk dat de klachtbehandelaars onbevooroordeeld waren geweest: rond 75% van de ondervraagde klagers was van mening dat de klachtbehandelaar voldoende moeite had gedaan om de feiten vast te stellen en 90% van hen was tevreden over de gelegenheid die zij hadden gekregen voor het doen van hun eigen verhaal.

Een kleine minderheid van de klagers vroeg zich wel af in hoeverre de klachtbehandelaar echt onafhankelijk was geweest; zij hadden ervaren dat de klachtbehandelaar de collega's uiteindelijk niet wilde afvallen. Enkelen twijfelden eraan of de klachtbehandelaar wel voldoende moeite had willen doen om de beklaagde medewerker(s) te achterhalen. Ook waren sommige klagers van mening dat de behandelaar blijk had gegeven van partijdigheid doordat deze hen bij voorbaat niet had willen geloven. Het kwam ook voor dat klagers tijdens de bemiddeling werden geconfronteerd met een grote delegatie politiemedewerkers, waardoor zij zich geïntimideerd hadden gevoeld.

Klagers krijgen meestal voldoende informatie over de klachtenprocedure

Burgers worden voordat de klachtbehandeling begint meestal op een adequate manier voorgelicht over de klachtenprocedure. De meeste klagers dienen via internet een klacht in. Op de website politie.nl is onder 'Contact: direct naar klacht indienen' een uitleg te vinden over de klachtenprocedure. Zij kunnen daar al veel informatie vinden over hun rechten en mogelijkheden. De klagers krijgen doorgaans een ontvangstbevestiging per brief of e-mail toegestuurd met daarbij de klachtenbrochure. In veel gevallen nemen klachtbehandelaars ook telefonisch contact op met de klager. In dat geval leggen zij volgens de betrokkenen en ook volgens de klagers vaak nog een en ander uit en gaan dan na of er nog onduidelijkheden zijn, vaak door dit expliciet te vragen.

Niet alle klagers merken dat de politie nagaat of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld

Zoals gezegd kan de politie de behandeling van de klacht beëindigen wanneer zij heeft vastgesteld dat de klager tevreden is gesteld[21]. Dit kan in beginsel op elk moment, maar speelt vooral een rol op twee specifieke punten in de procedure: na de intake en na de bemiddelingsfase. Uit de GDR-sessies blijkt dat klachtbehandelaars gedurende de contactmomenten regelmatig nagaan hoe tevreden de klager is over de behandeling, vaak door dit expliciet te vragen. Sommige klagers hebben echter aangegeven dat de behandeling na de intake was beëindigd zonder dat bij hen was nagegaan of zij tevreden waren gesteld. Dit was ook het geval bij een aantal klagers na de bemiddelingsfase.

[21] Artikel 7 Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013.

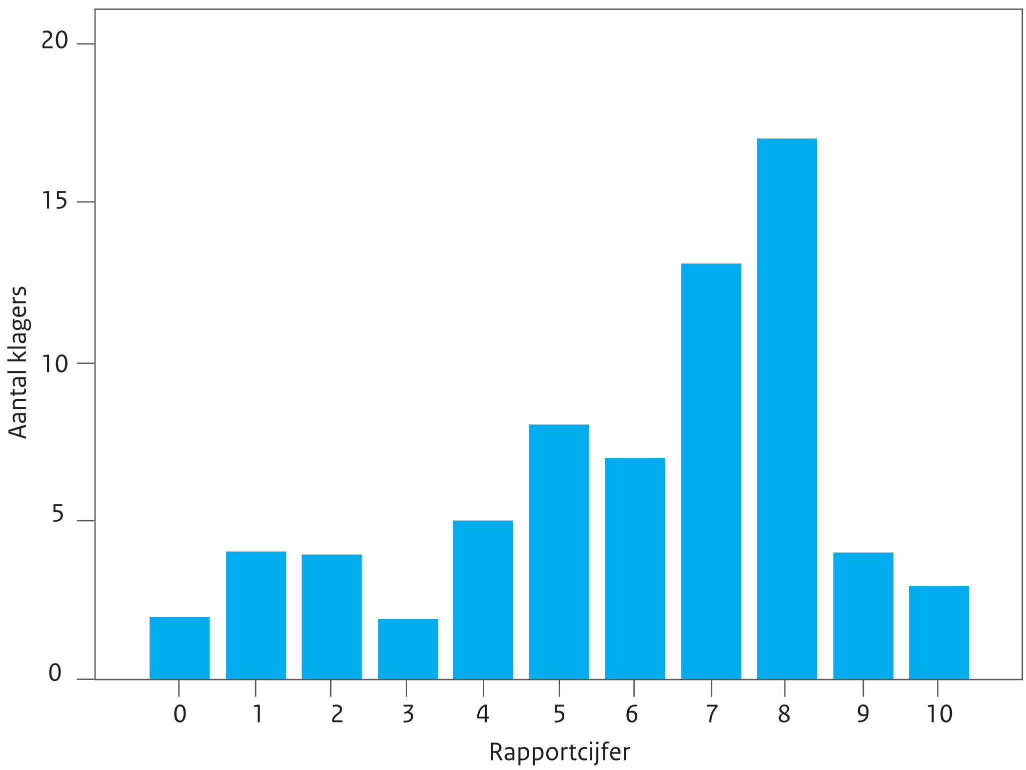
3.6 Algemene tevredenheid

Gemiddelde waardering van klagers voor de gehele klachtbehandeling	6

Twee derde van de klagers is tevreden over de klachtbehandeling
De waardering voor de klachtbehandeling als geheel loopt sterk uiteen. Ongeveer twee derde van de klagers heeft aangegeven al met al tevreden te zijn over de gehele klachtbehandeling: zij geven een rapportcijfer tussen 6 en 10. Een derde van de respondenten is ontevreden. Zij geven de klachtbehandeling een rapportcijfer van 0 tot en met 5. Het gemiddelde cijfer bedraagt een 6. De klagers zijn vooral positief over de bejegening tijdens de behandeling van hun klacht. Zij hebben de omgang in de meeste gevallen ervaren als correct, invoelend, serieus en onpartijdig. Minder tevreden zijn zij over het vervolg dat aan de klacht is gegeven. De meeste burgers dienen niet alleen een klacht in om hun ongenoegen te uiten, maar ook om iets te bereiken. Vaak is het doel erkenning van de gemaakte fout, aanspreken van de betrokken politiemedewerker, excuses, maatregelen om de fout in de toekomst te voorkomen, en eventueel schadeloosstelling of een andere maatregel. Klagers vinden vaak dat de politie heeft nagelaten passende maatregelen te nemen naar aanleiding van de klachtbehandeling.

De waardering voor de klachtbehandeling als geheel loopt sterk uiteen (zie onderstaande grafiek).

Figuur 2. *Tevredenheid klager over gehele behandeling.*



4 Conclusie

De Inspectie heeft in vier regionale eenheden van de politie de klachtenprocedure bestudeerd, klachtregistratiegegevens ingezien, telefonische interviews gehouden met klagers, klachtdossiers nageslagen en een groepsbijeenkomst gehouden met klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren. Met het resultaat van deze onderzoeksmethoden schetst de Inspectie een landelijk betrouwbaar beeld van de klachtbehandeling door de politie en de beleving daarvan door de klagers.

Twee derde van de geïnterviewde klagers heeft tijdens het onderzoek aangegeven tevreden te zijn over de klachtbehandeling als geheel: zij geven een rapportcijfer tussen 6 en 10. Hun tevredenheid geldt met name de bejegening. Over de opvolging van de klacht zijn zij daarentegen minder tevreden. De meeste burgers dienen niet alleen een klacht in om hun ongenoegen te uiten, maar ook om iets te bereiken. Doelen die zij daarbij voor ogen hebben zijn onder andere: erkenning van de gemaakte fout, aanspreken van de betrokken politiemedewerker, excuses, maatregelen om de fout in de toekomst te voorkomen, en eventueel schadeloosstelling of een andere maatregel. Uiteindelijk vinden veel geïnterviewde klagers dat zij hun doel niet hebben bereikt. Zij hebben het idee dat de politie onvoldoende met hun klacht heeft gedaan. In voorkomende gevallen had de politie wellicht meer met een klacht kunnen doen, maar soms heeft de politie ook verzuimd om te communiceren over de maatregelen die zij naar aanleiding van een klacht heeft getroffen. In beide gevallen laat de politie kansen liggen om het vertrouwen van de burgers in de politie te herstellen.

Uit het onderzoek blijkt dat het leren van klachten binnen de politieorganisatie onvoldoende is geborgd. Medewerkers zijn onvoldoende op de hoogte van het belang van klachtbehandeling en de doelen die de politie daarmee nastreeft. Zij zijn bang dat een klacht schadelijk is voor hun carrière en staan daarom vaak afhoudend tegenover klachten. Klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars hebben onvoldoende tijd om te investeren in meer kennis en begrip bij medewerkers. Aan het signaleren van trends en het uitwisselen van leermomenten binnen en tussen de eenheden komt de politie nog nauwelijks toe.

De politie wil haar klachtbehandelingsdoelen verwezenlijken met een landelijke uniforme werkwijze die is neergelegd in de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013. In de praktijk blijkt echter dat de gehanteerde procedure van de eenheden op belangrijke onderdelen afwijkt van de regeling.[22]

Met dit onderzoek wil de Inspectie een bijdrage leveren aan de doelen die de politie zich heeft gesteld voor de klachtbehandeling, te weten het herstellen van het vertrouwen van de burgers en het versterken van het lerend vermogen van de politie[23]. Gebleken is dat de politie daar slechts ten dele in slaagt. Als de politie het vertrouwen van de burger hoog in het vaandel heeft staan en echt een lerende organisatie wil zijn, dan zal zij zich op bovengenoemde punten nog extra moeten inspannen.

[22] Dit is ook niet in overeenstemming met het strategische doel ‘functioneren als één korps’.

[23] Toelichting Uitvoeringsregeling Klachtbehandeling politie 2013.

Bijlage
Gebruikte afkortingen

Afkorting	Volledige naam
GDR	Group Decision Room
RSC	Regionaal Service Centrum
BVH	Basisvoorziening Handhaving
I3S	Intake & Service Support System
Inspectie	Inspectie Veiligheid en Justitie
VIK	Veiligheid, Integriteit en Klachtbehandeling

Missie Inspectie Veiligheid en Justitie

De Inspectie Veiligheid en Justitie houdt voor de samenleving, de ondertoezichtgestelden en de politiek en bestuurlijk verantwoordelijken toezicht op het terrein van veiligheid en justitie
om inzicht te geven in de kwaliteit van de taakuitvoering en de naleving van regels en normen,
om risico's te signaleren
en om organisaties aan te zetten tot verbetering.
Hiermee draagt de Inspectie bij aan een veilige en rechtvaardige samenleving.

Dit is een uitgave van:
Inspectie Veiligheid en Justitie
Ministerie van Veiligheid en Justitie
Turfmarkt 147 | 2511 DP Den Haag
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag
communicatie@inspectievenj.nl | www.ivenj.nl

November 2015 | Publicatienummer: 89269